

# **PEMBINAAN KECAMATAN KAMPAR TIMUR OLEH PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAMPAR**

**GERY ARI YONRI**  
**DOSEN PEMBIMBING: Dr. H. Ali Yusri MS.**

**Kampus Universitas Riau Bina Widya JL. HR. Soebrantas Km 12,5 Simpang Baru  
Pekanbaru 28293  
( 0761) 63277, 35675**

## **ABSTRACT**

**Gery Ariyonri** "Development of Eastern District of Kampar Kampar District by the Government". Tier One Degree Thesis, Faculty of Social and Political Sciences, University of Riau in 2014 guided by Drs. Yusri Ali, MS

This study aims to determine why the task execution Kampar regency administration in fostering government Apparatus Eastern District of Kampar do not run well and look at the obstacles faced by the district administration in fostering Apparatus Eastern District of Kampar.

The method used in this research is by using a qualitative approach. Types and sources of data in this study were obtained from Primary Data and Secondary Data. Collecting data in this study conducted in observation, documentation and interviews. Informant research is PR Kampar district, sub-district and sub-district secretary, and several community leaders Kampar East. Informants in this study determined purposive sampling, and data analysis technique used is descriptive qualitative.

Field findings the authors conclude that the Kampar District Government has done in coaching but coaching pelaksanaanya conducted Kampar regency administration is not done continuously and regularly. The process of coaching is done Kampar regency administration by providing guidance, give direction, provide training and education, providing instruction and provide manuals to the Government Apparatus Eastern District of Kampar. However, in practice based on the research results of the local government district of Kampar Experiencing the absence of constraints operating costs of the district continues to provide guidance and regular, and therefore coaching is done is not going well.

**Keywords:** Guidance, district, sub-district head

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah negara kesatuan dengan sistem desentralisasi, maka penyelenggaraan pemerintahan di daerah dilaksanakan dengan asas otonomi. Asas otonomi daerah merupakan hal yang hidup sesuai dengan kebutuhan dan

perkembangan di masyarakat. Dilaksanakannya otonomi maka pemerintahan daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Kewenangan otonomi yang diberikan kepada suatu pemerintah daerah dimaksudkan untuk memaksimalkan penyelenggaraan fungsi-fungsi pokok

pemerintahan yang mencakup pembangunan, pelayanan, serta pemberdayaan masyarakat.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 mengenai pemerintah daerah maka telah terjadi perubahan yang sangat mendasar pada satuan unit kerja bawah yaitu kecamatan serta pada struktur organisasi dan tata kerja pemerintahan. Kebijakan untuk pemekaran kecatatan tersebut pasti ada menimbulkan pengaruh yang bersifat positif atau negatif, artinya pengaruh yang diharapkan dan pengaruh yang tidak diharapkan. Pengaruh yang terjadi dapat dinilai dengan membandingkan antara kondisi sebelum mekar dan sesudah pemekaran pada suatu kecamatan tersebut.

Pada suatu sisi, pemerintah kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam rangka asas desentralisasi. Pada sisi lain pemerintah desa yang sebelumnya merupakan unit pemerintah terendah berada di wilayah pemerintah kecamatan (sub ordinasi), pada saat sekarang kedudukannya otonomi dan tidak bersifat sub ordinasi dengan pemerintah kecamatan. Perubahan tersebut telah menggeser kecamatan dari wilayah jabatan menjadi lingkungan kerja. Konsekuensi logis dari perubahan tersebut diperlukan berbagai pengaturan terutama menyangkut kewenangan, pengorganisasian, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, kepegawaian, anggaran dan logistik serta pengukur.

Kecamatan timur salah satu kecamatan dari 20 kecamatan di kabupaten Kampar. Kecamatan Kampar timur didirikan melalui peraturan daerah No 23 tahun 2003, memiliki luas 99,62 km atau 9965 hektar dimana penduduk terdiri dari 24.828 jiwa yang tersebar pada Sembilan desa yang beribukota Kampar, adalah kecamatan yang potensial dari segala aspek kehidupan sosial.

Kecamatan Kampar timur ini merupakan pemekaran dari kecamatan induk yaitu kecamatan Kampar pada tahun

2005. Kampar timur ini memiliki Sembilan desa, enam desa pada tahun 2005. Desa Kampar merupakan desa yang memiliki wilayah terbesar dan memiliki penduduk yang padat sehingga pada tahun 2007 desa Kampar dimekarkan menjadi empat desa. Pada tahun 2008, tiga desa pemekaran menjadi desa defititis, dengan demikian kecamatan Kampar timur memiliki Sembilan desa, dan desa Kampar sebagai pusat pemerintahan kecamatan.

Dari beberapa program pembangunan dan pelayanan yang telah berjalan, pemerintah kecamatan berupaya meningkatkan pelayanan dan memberikan fasilitas kepada masyarakat kecamatan. Namun disisi lain pemekaran kecamatan Kampar timur ini belum sepenuhnya dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan. Mulai dari pembangunan yang kurang merata serta kurang baiknya pelayanan yang ada pada kinerja pegawai kantor camat, sehingga hal tersebut menimbulkan polemik dalam kehidupan masyarakat, dimana masyarakat tidak merasakan adanya peningkatan pelayanan dalam urusan administratif.

Realisasi tentang tujuan pemekaran wilayah dalam peningkatan kualitas pelayanan nampaknya belum mendapat hasil yang diharapkan. Pembentukan kecamatan Kampar timur yang diharapkan dapat menjawab permasalahan yang ada, ternyata belum bias berkata banyak dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan belum maksimal. Hal yang tak dapat ditawarkan lagi adalah pelayanan yang maksimal adalah hak bagi setiap masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakatnya. Namun hal tersebut masih menjadi hal yang belum terwujud. Kualitas pelayanan di kecamatan Kampar timur hasil pemekaran ini masih kurang maksimal, hal ini terlihat dari:

Pertama, dari segi kecepatan administrasi yang masyarakat dilakukan yang berikan penyelenggara pelayanan

yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Pelayanan administrasi setelah kecamatan Kampar timur terbentuk masih kurang maksimal.

Kedua, masalah yang ditemukan yakni sarana dan Prasarana yang tersedia belum memadai, baik sarana operasional, fasilitas fisik, serta prasarana pendukung lainnya. Dapat diambil salah satu contoh, yakni kurang memadainya tempat menunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan seperti ditelantarkan, hal ini dikarenakan jumlah tempat duduk yang kurang memadai dengan jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan. Sehingga tidak sedikit masyarakat yang merasa kelelahan berdiri menunggu gilirannya untuk dilayani oleh pihak kecamatan.

Ketiga, yaitu kurangnya respon petugas pelayanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan. Kurangnya perhatian terhadap pengguna pelayanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Sehingga masyarakat yang akan melakukan pelayanan kebingungan dan merasa tidak nyaman dan terbantu, karena tidak semua masyarakat tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan kantor camat tersebut.

Keempat, adanya Perbedaan Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan (deskriminatif). Misalnya saja bila yang ingin melakukan pelayanan tersebut dari kalangan masyarakat biasa atau tergolong bawah pegawai kantor camat terkesan kurang perhatian dan kurang ramah. Dan jika yang ingin melakukan pelayanan dari masyarakat kalangan atas maka pegawai kantor camat akan mendahulukan dan memperhatikan mereka terlebih dahulu. Hal ini tentu tidak sesuai dengan hak sebagai warganegara yang berhak mendapatkan perlakuan yang sama sebagai warganegara Indonesia.

## **B. Kerangka Teoritis**

### **Pelayanan publik**

Pelayanan menurut suparlan (1994:16) pelayanan adalah unsure memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya. Dari pandangan diatas dapat diartikan pelayanan adalah memberikan pertolongan kepada orang lain untuk mengatasi masalah yang ada pada orang tersebut.

Sedangkan menurut moenir (2006:26-27) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan memerlukan proses pelayanan tersebut.

Dari beberapa paparan diatas, dapat diartikan bahwa pelayanan adalah pemberian bantuan barang atau jasa kepada orang lain untuk memudahkan urusan administrasi kepada orang tersebut. Dan dalam melakukan pelayanan paratur yang memberikan pelayanan harus memegang teguh prinsip setiap warganegara mempunyai hak yang sama.

### **2. Teori Pembinaan**

Pembinaan berasal dari “bina” yang mendapat awalan ke- dan akhiran, yang berarti bangun-bangun. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pembinaan berarti membina, memperbarui, atau proses, pembuatan, cara membina, usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Secara umum pembinaan yang diartikan sebagai usaha untuk memberikan pengarahan dan bimbingan guna mencapai suatu tujuan tertentu. Pembinaan merupakan hal

umum yang digunakan untuk meningkatkan pengetahuan, sikap, kecakapan, bidang pendidikan, sosial, kemasyarakatan dan lainnya. Pembinaan menekankan pada pendekatan praktis, pengembangan sikap, kemampuan dan kecakapan. Berkenaan dengan hal tersebut sesuai dengan Poerwadarminta (1987:182) bahwa” Pembinaan adalah suatu usaha, tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

Menurut Widjaja (1998) Pembinaan adalah suatu proses atau pengembangan yang mencakup urutan-urutan pengertian, diawali dengan mendirikan, membutuhkan, memulihkan pertumbuhan tersebut yang disertai usaha-usaha perbaikan, menyempurnakan, dan mengembangkan. Pembinaan tersebut menyangkut kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pembiayaan, koordinasi, dan pelaksanaan, pengawasan suatu pekerjaan untuk mencapai hasil tujuan yang maksimal.

### **C. Metode Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah kecamatan Kampar timur kabupaten Kampar. Dipilihnya kecamatan Kampar timur, dikarenakan masyarakat kecamatan tersebut memiliki kelayakan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari aparaturnya pemerintahan kecamatan.

#### **2. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Menurut F.L. Whitney dalam Nazir (1999:63) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Pencarian fakta yang tepat dalam hal ini menyangkut tentang upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik dan pembinaan yang dilakukan kabupaten Kampar pada kecamatan Kampar timur.

### **3. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah sumber informasi yang diperoleh oleh peneliti melalui orang-orang yang terlibat dalam proses pembinaan dan pelayanan kecamatan Kampar timur dan juga informan dari kelompok yang kontra terhadap pelayanan yang diberikan aparaturnya kecamatan Kampar timur. Adapun informan dari penelitian ini adalah:

1. Camat kecamatan Kampar timur beserta perangkatnya.
2. Masyarakat kecamatan Kampar timur
3. Kabupaten Kampar.

### **4. Jenis dan sumber Data**

#### **A. Jenis Data**

##### **1) Data Primer**

Data primer merupakan yang diperoleh langsung dari informan pada objek penelitian ini. Data primer tersebut meliputi pengumpulan informasi dalam upaya pembinaan pada kecamatan pemekaran dan peningkatan pelayanan di kecamatan Kampar timur.

##### **2) Data sekunder**

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari data publikasi. Adapun data sekunder dalam penelitian ini menyangkut tentang letak geografis, kondisi penduduk, mata pencarian masyarakat di kecamatan Kampar timur dan publikasi lainnya yang mendukung penelitian ini.

### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa:

- Wawancara, yakni mengumpulkan informasi dari informan penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan.

Pertanyaan yang diajukan terlebih dahulu disiapkan sesuai dengan permasalahan penelitian, yakni pembinaan oleh kabupaten Kampar pada kecamatan Kampar timur.

- Observasi, yakni melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian, yakni pengamatan pada kecamatan Kampar timur dalam rangka mengupayakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

## **6. Analisis Data**

Setelah data terkumpul maka data tersebut dianalisis secara kualitatif dan akan dihubungkan dengan teori-teori yang ada. Kemudian akan dituangkan dalam bentuk paparan atau deskriptif. Analisis kualitatif fokusnya pada penunjukan makna, deskripsi, panjernihan dan penempatan data pada konteksnya masing-masing, dan seringkali melukiskannya dalam kata-kata dari pada didalam angka-angka.

Untuk maksud tersebut, data tentu saja perlu disusun kedalam pola tertentu, kategori tertentu, fokus tertentu, tema tertentu atau pokok permasalahan tertentu. Oleh karena itu setiap catatan harian yang dihasilkan dalam pengumpulan data, perlu direduksi dan dimasukkan kedalam pola, kategori, fokus, atau tema tertentu yang sesuai (Sanapih Faisal, 2007:256).

## **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

### **Sejarah singkat kecamatan kampar timur**

Kecamatan kampar Timur merupakan hasil pemekaran Kecamatan Kampar pada tahun 2005. Kampar Timur saat ini memiliki sembilan desa. Awal pembentukan kecamatan kampar timur hanya memiliki 6 desa (2005). Desa kampar

merupakan desa yang memiliki wilayah terbesar dan penduduk yang padat sehingga tahun 2007 desa kampar dimekarkan menjadi 4 desa, dan pada tahun 2008 tiga desa pemekaran menjadi desa definitif, dengan demikian kecamatan kampar timur memiliki sembilan desa, dan desa kampar sebagai pusat pemerintahan kecamatan dengan jumlah penduduk 24.828 jiwa.

Hal tersebut dari posisi yang strategis, lintas antar propinsi dan keadaan alam yang subur, karena berada pada pinggir aliran sungai kampar. Apalagi kampar merupakan asal muasal negeri kampar yang sejak abad ke 7, sudah pedagang arab yang berniaga ke kampar tepatnya di pekantua dan selat aur. Historical bahwa kampar sebagai asal muasal nama kabupaten kampar tidak dapat dipungkiri, baik secara legalitas dan perbedaan agamis.

### **Kondisi wilayah**

Kecamatan Kampar Timur secara geografis terdiri dari dataran tinggi beriklim tropis. Sebagian tanah di Kecamatan Kampar Timur terdiri dari lahan gambut, tanah liat dan keputih-putihan. Didaerah ini terdiri dari dua musim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Kebanyakan dari wilayah Kecamatan Kampar Timur adalah lahan pertanian terutama perkebunan kelapa sawit dan perkebunan karet.

### **Luas wilayah**

Wilayah Kecamatan kampar timur sesuai surat keputusan bupati kampar nomor 22 tahun 2003, tercatat 99,65km<sup>2</sup> atau 9965 hektar. Namun petta kawasan hutan yang diterbitkan dinas kehutanan propinsi riau tahun 2009, menyatakan luas kecamatan kampar timur lebih kurang hanya 16,932,30 hektar.

### **Batas Wilayah**

Kecamatan kampar timur memiliki batas wilayah sebagai berikut:

Batas sebelah selatan dengan Desa Bina Baru Kecamatan Kampar Kiri Tengah, gunung sahilan. Batas sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Rumbio Jaya dan Tapung. Batas sebelah timur berbatasan dengan Desa palung Kecamatan Tambang. Batas sebelah barat berbatasan dengan Desa Pulau Tinggi Kecamatan Kampar.

### **Sosial budaya**

Sebagaimana diketahui Kecamatan Kampar Timur Merupakan jalan lintas Pekanbaru-Sumbar sehingga adat budaya masyarakatnya didominasi oleh nuansa adat sumbar (minang), namun secara hitoris budaya melayupun, didominasi dalam kehidupan beragama dan bangsa.

Sosial budaya masyarakatnya lebih mengutamakan peran ninik mamak sehingga pada adat perkainanan peran ninik mamak dianggap penting. Hal tersebut dapat dilihat pada pola kehidupan yang agamis dan perilaku sosial sehari-hari.

### **Struktur Organisasi dan Mekanisme Kerja Pegawai Kantor Camat Kampar Timur Kabupaten Kampar**

Pada prinsipnya tiap-tiap organisasi tentunya mempunyai struktur organisasi yang menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk tiap-tiap bagian serta perlu adanya kerjasama yang sesuai dan baik untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Dalam organisasi terdapat rangkaian hierarki, artinya bahwa dalam suatu organisasi selalu terdapat yang dinamakan atasan dan bawahan. Pada umumnya organisasi sebagai rangkaian hierarki dinamis, artinya bahwa orang-orang yang menduduki jabatan dalam rangkaian hierarki bisa berganti bila diperlukan.

Untuk mengetahui mekanisme kerja pegawai Kantor Camat kecamatan Kampar Timur, Kecamatan Kampar Timur mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 21 Tahun 2010 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kecamatan. Pasal 6 menyebutkan susunan organisasi badan terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretaris Camat
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan
- e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban
- f. Seksi Pelayanan Umum
- g. Kelompok Jabatan Fungsional

## **PEMBAHASAN**

### **A. PEMBINAAN OLEH KABUPATEN TERHADAP KECAMATAN KAMPAR TIMUR**

#### **1. Bentuk-bentuk pembinaan oleh kabupaten kampar terhadap kecamatan kampar timur**

Konteks pembinaan Kabupaten Pada Program Kerja Kecamatan' di wilayah Kabupaten Kampar. Kegiatan ini sangat bagus karena dilandasi oleh idealisme untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas dan berbasis pada kemampuan local. Hal ini sejalan dengan konsep ideal pemerintahan 'Good and Clear Government' yang pada akhirnya akan menciptakan 'Good Governance'. Sebagai target dari kegiatan pembinaan ini adalah tercapainya kegiatan penyusunan program kerja kecamatan secara efektif dan efisien . Untuk itu maka menjadi perlu dimilikinya kemampuan dan wawasan tambahan bagi elite pemerintahan kecamatan . Kemampuan yang dimaksud adalah



kemampuan menyusun program dan kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Tentunya capaian target dari kegiatan pembinaan ini sangatlah spesifik dan teknis. Kegiatan ini, Pembinaan ini memfokuskan pada manajemen penyelenggaraan pemerintah kecamatan. Ini dimaksudkan agar dimilikinya dampingan kemampuan dan wawasan manajemen. Sehingga pada saat menyusun program nanti dapat dioptimalkan berbagai aspek seperti: Permasalahan, Kebutuhan, Kemampuan, Proses dan Mekanisme yang dibangun. Dengan demikian program yang disusun berusaha mendekatkan pada potensi dan kebutuhan masyarakat local pada kecamatan masing-masing.

Dalam hal penyelenggaraan urusan dibagi berdasarkan kriteria eksternal, akuntabilitas, dan efisiensi dengan memperhatikan keserasian hubungan antar susunan pemerintahan. Penyelenggaraan urusan pemerintahan ini merupakan pelaksanaan hubungan kewenangan antara Pemerintah dan pemerintahan daerah provinsi, kabupaten dan kota atau antar pemerintahan daerah yang saling terkait, tergantung dan sinergis sebagai suatu sistem pemerintahan.

Beberapa fokus yang perlu diperhatikan dalam kerangka peningkatan kemampuan manajemen pemerintah kecamatan sebagai bagian dari organisasi perangkat daerah adalah hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan pendayagunaan mekanisme dan proses perencanaan program yang berbasis pada kebutuhan dan kemampuan sumberdaya local masyarakat setempat.
2. Peranan “Change Agent” (Agen Perubahan) dari “Birokrat” (Aparat pemerintah daerah) di wilayah

kecamatan dan dukungan ‘pemangku kepentingan’ (stakeholders) perlu dioptimalkan dalam terus ditingkatkan kapasitas dan perannya.

3. Pengembangan potensi sumber daya pembangunan daerah yang berada di wilayah kecamatan tersebut. Dengan memperhatikan kemampuan sumberdaya yang ada, maka perlu ditingkatkan pendapatan daerah melalui : Pemungutan yang lebih intensif, wajar, dan tertib terhadap sumber-sumber yang ada, Penggalan sumber-sumber keuangan baru yang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional, dan lain-lain.

#### Pelaksanaan Fungsi Pelayanan (Service)

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai sebuah proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Dalam pemberian pelayanan tidak boleh tercipta perlakuan yang berbeda, sehingga menimbulkan diskriminasi pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan perlu pula mendapat pembenahan melalui keterbukaan dan kemudahan prosedur, penetapan tarif yang jelas dan terjangkau, keprofesionalan aparatur dalam teknik pelayanan, dan tersedianya tempat pengaduan keluhan masyarakat (*public complain*), serta tersedianya sistem pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan

atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN tersebut adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Agar diperoleh kesan positif dimata masyarakat dan menimbulkan rasa puas atas layanan yang diberikan, maka beberapa hal dibawah ini sebaiknya diperhatikan oleh unsur di dalam organisasi pemerintah kecamatan:

- Setiap pegawai pemerintah kecamatan harus memberikan kesan pertama yang baik.
- Setiap pegawai kecamatan mengetahui kebutuhan masyarakat yang dilayannya.
- Setiap pegawai kecamatan harus bertanggungjawab atas penyelesaian pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya tanpa harus lempar tanggung jawab tersebut kepada orang lain.
- Setiap pegawai di dalam organisasi pemerintah kecamatan harus mematuhi kebijakan yang dijadikan sebagai acuan dalam pelayanan dan menerapkannya pada proses pekerjaan yang ia lakukan.
- Perlu ditanamkan persamaan persepsi dikalangan pegawai kecamatan bahwa pelayanan yang baik adalah cara untuk menarik dan menyenangkan hati masyarakat, dengan tingkat pengorbanan yang murah (efisiensi biaya).

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggung jawab bagi semua pegawai. Dengan demikian maka

setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukan kepada masyarakat bahwa pegawai tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pembinaan yang dilakukan Kabupaten kampar terhadap Pemerintahan Kecamatan merupakan hal yang sangat penting dilakukan. Dalam hal ini bagaimana peran Kabupaten kampar dalam melakukan pembinaan terhadap kecamatan dan Perangkatnya dalam menyelenggarakan Pemerintahan Kecamatan. Dengan adanya pembinaan diharapkan Pemerintahan Kecamatan mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan dan aturan yang telah ditetapkan. Pembinaan dalam penelitian ini dilakukan oleh Bupati dan dibantu oleh pegawai dan staf – stafnya, sedangkan yang dibina dalam penelitian ini adalah Kecamatan kampar timur.

Adapun bentuk pembinaan Camat Kabupaten terhadap Kecamatan dan Perangkat Kecamatan diantaranya adalah berupa pemberian bimbingan, pemberian pengarahan, pemberian pendidikan dan pelatihan, pemberian instruksi – instruksi, dan memberikan literatur atau buku petunjuk.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak Kecamatan tentang bimbingan yang diberikan Kabupaten terhadap Kecamatan kmpar timur ini dengan mempertanyaan bagaimana Kabupaten dalam memberikan



bimbingan terhadap Aparatur Kecamatan Kampar timur ?

Pembinaan terkait masalah bimbingan ini sudah dilakukan Kabupaten kampar dengan berbagai cara. Pembinaan dengan memberikan bimbingan ini berupa bimbingan teknis, penambahan ilmu dan penyuluhan mengenai pelaksanaan tugas Pemerintahan Kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas Kabupaten kampar , beliau mengatakan :

*Bimbingan terhadap Aparatur Kecamatan sudah dilakukan oleh pihak Kabupaten setiap bulannya. Biasanya pembinaan ini dilakukan pihak kabupaten dengan melakukan penyuluhan, selain itu juga melalui rapat kerja dengan memberikan konsultasi dan supervisi kepada camat dan Perangkat Kecamatan. Kegiatan bimbingan ini dilakukan di Kantor Bupati dan pernah juga turun langsung atau mendatangi Kantor Camat masing-masing. (Wawancara dengan Humas kabupaten kampar, 6 November 2013, di Kantor Bupati Kabupaten kampar, 10.30 Wib).*

Bimbingan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemahaman, dan pengertian serta wawasan Camat dan Perangkat Kecamatan mengenai bagaimana penyelenggaraan pemerintahan kecamatan dilaksanakan dengan baik sehingga proses penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan berjalan dengan efektif dan efisien.

Bimbingan yang diberikan terhadap Aparatur Kecamatan sebaiknya rutin dilakukan. Dengan rutin melakukannya maka hubungan yang baik antar Aparatur Kecamatan dan pihak Kabupaten akan terwujud. Selain itu bimbingan tersebut juga harus dilakukan secara langsung. Menurut salah satu tokoh masyarakat Kecamatan Kampar timur Bapak Mukhlis., S.Pd., melalui wawancara beliau mengatakan :

*“Bimbingan yang diberikan Camat terhadap Aparatur Kecamatan setiap bulannya sebaiknya harus rutin dilakukan. Apalagi bimbingan tersebut dilakukan dengan cara turun langsung kelapangan, Karena salah satu sarana yang paling efektif untuk menjalin hubungan kerja yang baik dan mendapatkan informasi yang terbaru adalah dengan cara bimbingan secara langsung terhadap Camat dan Perangkat Kecamatan”. (Wawancara dengan Tokoh Masyarakat Kampar timur, Bapak Mukhlis, S.Pd., 14 November, di Kediannya, 15.30 Wib)*

Pemberian bimbingan yang dilakukan oleh Kabupaten merupakan kegiatan bulanan yang seharusnya rutin dilakukan. Bimbingan yang dilakukan Kabupaten selain bimbingan teknis, supervisi, fasilitasi dan konsultasi juga berupa penambahan ilmu dengan memberikan materi-materi bimbingan seperti blangko, contoh surat, contoh laporan dan hal yang terkait lainnya. Sedangkan penyuluhan akan memperjelas segala materi-materi yang diberikan Kabupaten kepada Camat dan Perangkat Kecamatan.

Dari hasil penelitian diatas, maka penulis menyimpulkan kegiatan pemberian bimbingan terhadap Aparatur Kecamatan Kampar timur yang dilakukan Pihak Kabupaten kurang berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena ketidakhadiran pihak Kabupaten pada jadwal yang telah ditentukan dan juga waktu dari penyuluhan materi yang singkat. Dari waktu yang singkat dan bahkan ketidakhadiran Pihak kabupaten tersebut menyebabkan camat maupun Perangkat Kecamatan tidak dapat mencermati secara jelas bimbingan dan penyuluhan yang diberikan oleh pihak Kabupaten.

## **2. Memberikan Pengarahan Terhadap Aparatur Kecamatan Kampar timur**

Pangarahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh Pihak Kabupaten untuk memberikan arahan, petunjuk atau langkah-langkah yang harus dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan supaya dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak Kabupaten tentang pengarahan yang diberikan aparatur Kabupaten terhadap Camat dan Perangkat Kecamatan Kampar timur ini dengan mempertanyaan bagaimana Pihak Kabupaten memberikan pengarahan terhadap Aparatur Kecamatan Kampar Timur?.

Pembinaan terkait masalah pemberian pengarahan ini sudah dilakukan pihak Kabupaten Kampar dengan baik. Pembinaan dengan memberikan pengarahan ini berupa memberikan arahan, petunjuk, tata cara dan langkah-langkah dalam menjalankan tugas Pemerintahan Kecamatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas Kabupaten Kampar, beliau mengatakan :

*“Pengarahan selalu kami berikan terhadap Pemerintah Kecamatan, kegiatan ini beriringan kami lakukan dengan memberikan bimbingan. Pengarahan ini kami berikan dalam bentuk memberikan petunjuk dan langkah-langkah bagaimana menjalankan tugas dan fungsi Pemerintahan Kecamatan dengan baik, hal ini kami jelaskan dalam bentuk penyuluhan dan juga bimbingan dan pengarahan langsung”. (Wawancara dengan Humas Kabupaten Kampar, Bapak Hamdani., 4 November 2013, di Kantor Bupati Kampar, 10.10 Wib)*

Dalam penelitian ini penulis meminta tanggapan dari informan tentang adanya pengarahan yang diberikan Pihak Kabupaten terhadap Camat dan Perangkat Kecamatan Kampar timur. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap Bapak Jamaris. Sos, beliau mengatakan bahwa : *“Pengarahan yang dilakukan Kabupaten terhadap Kecamatan kami hanya sebatas petunjuk.sedangkan mengenai pengarahan pelayanan dan fasilitas pihak Kabupaten kurang memperhatikan itu. kami hanya menjalankan tugas dan fungsi Pemerintahan Kecamatan dan hanya semampu kami saja.” (Wawancara dengan Camat Kampar timur, Bapak Jamaris. Sos, 11 November 2013, di Kantor Penghulu Meleyu Besar, 10.00 Wib)*

Berdasarkan pantauan penulis dilapangan dan didukung dengan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pengarahan yang dilakukan Kabupaten terhadap Camat dan Perangkat Kecamatan kurang berjalan dengan baik. Hal ini terlihat masih banyaknya Aparatur Kecamatan yang masih kebingungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Mereka menjalankan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan kemampuannya sendiri dan melihat pengalaman Aparatur Kecamatan sebelumnya serta melakukan tugasnya tanpa prosedur yang jelas.

## **3. Memberikan Pendidikan dan Pelatihan Kepada Aparatur Kecamatan Kampar timur**

Memberikan pendidikan dan pelatihan dalam penelitian ini yaitu kegiatan yang dilakukan Kabupaten dalam membekali Kecamatan melalui pendidikan dan pelatihan agar mereka mempunyai pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk memberdayakan

aparatus, terutama untuk meningkatkan kemampuan intelektual dengan kepribadian manusia. Pendidikan yang dilakukan dalam suatu proses pengembangan kemampuan bertujuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan. Sedangkan pelatihan adalah merupakan bagian dari proses pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang.

Pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh aparat Kecamatan kampar timur diharapkan nantinya mampu mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik yang dibebankan kepadanya tanpa arahan langsung dari pihak atasannya. Pendidikan dan pelatihan dapat dipandang sebagai salah satu jalur untuk meningkatkan kemampuan aparat Kecamatan dalam melayani kepentingan masyarakat. Pentingnya program pendidikan dan pelatihan adalah bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola kegiatan-kegiatan sesuai dengan profesinya.

Dengan demikian diperlukan upaya-upaya yang sistematis dalam meningkatkan kapasitas aparat agar mampu bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kebijakan untuk meningkatkan sumber daya manusia Aparatur Kepenghuluan yaitu dengan pola pelatihan dan pendidikan.

Kurangnya pengetahuan dan rendahnya tingkat pendidikan para Aparat Pemerintah Kecamatan membuat terhambatnya kemajuan ditingkat Kecamatan. Padahal Kecamatan merupakan ujung tombak untuk majunya suatu bangsa. Untuk itu kepada Aparat Kecamatan harus dilakukan pengembangan untuk meningkatkan kapabilitas Aparat Kecamatan dengan memberikan berbagai pendidikan dan pelatihan yang dapat mentransformasikan

pengetahuan kepada Aparat Kecamatan. Maka diperlukan pembinaan terhadap Aparatur Kecamatan seperti perbaikan manajemen yang akan bermuara pada peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembinaan Kabupaten dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kurang berjalan dengan baik, pihak Kabupaten jarang sekali atau dapat dikatakan tidak pernah memberikan pendidikan dan pelatihan terhadap aparatur Kecamatan kampar timur. Hal ini disebabkan ketidakpastian Kabupaten dalam membuat program pendidikan dan pelatihan, selain itu keterbatasan dana juga menjadi kendala bagi Kabupaten dalam memberikan pendidikan dan pelatihan terhadap Aparatur Kecamatan.

## KESIMPULAN

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pembinaan oleh kabupaten pada kecamatan kampar timur adalah tidak berlangsungnya pembinaan yang dilakukan oleh kabupaten secara berlanjut dan tidak dilakukannya kunjungan lapangan secara rutin, dan oleh sebab itu maka pembinaan tidak berjalan dengan baik
- 2) Dalam melakukan pembinaan, pemerintah kabupaten mengalami kendala yakni, tidak adanya biaya operasional dari kabupaten untuk melakukan kunjungan secara rutin pada kecamatan kampar timur, sehingga tidak berlangsungnya pembinaan secara berlanjut dan rutin pada kecamatan kampar timur tersebut. Sehingga dengan demikian pelayanan yang ada di kecamatan kampar timur tidaklah prima sebagai mana yang

diharapkan oleh masyarakat setelah pemekaran kecamatan itu dilakukan.

### SARAN

- 1) Pemerintah kabupaten harusnya melakukan pembinaan terhadap kecamatan kampar timur secara berlanjut dan rutin, supaya kemajuan pada kecamatan kampar timur sama dengan kecamatan induk.
- 2) Supaya pemerintah kabupaten kampar menyusun agenda pembinaan untuk daerah yang akan dilakukan pemekaran

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku :

- Abdurrahmad fathoni. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.
- Abidin, Zainal. 2010. *Analisis pengaruh keandalan dan etos kerja terhadap pelayanan publik pegawai kantor pelayanan pajak pratama Medan kota*. Medan: Usu
- Ariani, D.Wahyu. 2009. *Manajemen operasi jasa*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Brata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia.Jakarta.
- Lexy J Moeleong . 1995. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Lupiyoadi, Rahmat A. Hamdani. 2006. *Manajemen pemasaran jasa*. Salemba empat, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Moekijat. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar maju
- Moh, Nazir. 1999. *Metode Penelitian*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Parsudi Suparlan. 1993. *Manusia, Kebudayaan dan Lingkungannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Pelly, Usman. 1992. *Demokrasi dalam kehidupan budaya*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Saidi Ridwan. 1994. *Orang betawi dan modernisasi Jakarta*. Jakarta: Lembaga Studi Informasi Pembangunan.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Srijanti. 2006. *Etika Membangun Sikap Profesionalisme Sarjana*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Undang-undang no 32 tahun 2004. *Tentang otonomi daerah*.
- Peraturan pemerintah No. 19 tahun 2008. *Tentang kecamatan*.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- W.J.S Poerwadarminta, 2005, *Kamus umum bahasa Indonesia*, Balai pustaka, Jakarta.
- Wursanto. 1997. *Manajemen Kepegawaian*. Surabaya: Kansius

**Internet :**

Abdullah.<http://metodelogi.dakwah.com>  
H.Moftie Harja. [Http//Teori  
Pembinaan.com](http://TeoriPembinaan.com)  
Inu Kencana.[Http//Pelayanan publik.com](http://Pelayanan publik.com)  
Saputra. [Http//pelayanan publik.com](http://pelayanan publik.com)  
Supratiko Hendrawan. [Http//Pembinaan  
Pegawai Negeri.com](http://PembinaanPegawai Negeri.com)  
Widjaja,1998,[http//.Teori  
pembinaan.com](http://.Teoripembinaan.com).  
Salim,Agus,2006, *Skripsi Pembinaan  
Kaaryawan PT Tasmaju*.